

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah merupakan bank yang tidak bergantung pada bunga karena mereka tidak membayar imbalan bunga ketika mereka mengumpulkan uang dan tidak mengumpulkan bunga ketika mereka memindahkan uang (Naf'an, 2004:22). Dalam ekosistem industri halal, bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator semua kegiatan ekonomi. selama tiga dekade terakhir, jumlah bank syariah di Indonesia telah meningkat, dengan menawarkan produk baru, meningkatkan layanan, dan mendorong pertumbuhan jaringan dari tahun ke tahun. Berbagai aksi korporasi yang dilakukan bank syariah juga mencerminkan keinginan untuk bergerak cepat. Tak terkecuali Bank Syariah Indonesia, Bank kalsel Syariah, dan Bank Aceh milik BUMN.

Kepuasan nasabah menjadi prioritas bagi semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen, dan lainnya. Ini karena semakin banyak dari mereka yang mengakui kepuasan nasabah sebagai sarana untuk berhasil bersaing di dunia bisnis. Bagi penyedia jasa, kepuasan nasabah sangat penting karena nasabah yang puas akan memberitahu calon nasabah tentang penyedia jasa, yang akan meningkatkan reputasi perusahaan (Muhammad Adam,2015:17). Kepuasan nasabah adalah keadaan dimana penampilan produk atau jasa memenuhi atau melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggannya. Nasabah yang puas

akan menggunakan layanan dan produk secara teratur, mendorong mereka untuk
tetap setia kepada

mereka dan dengan senang hati merekomendasikannya kepada orang lain melalui mulut ke mulut (Sudaryono, 2016:78).

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.

Atmaja (2018) menyatakan bahwa Bank harus menumbuhkan citra publik yang positif untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk menjaga citra publik yang positif, fasilitas dan kualitas pelayanan juga harus ditingkatkan. Oleh karena itu, perlu disediakan pegawai perusahaan yang mampu mengatasi kebutuhan psikologis. dan keinginan agar mereka mencapai kehendak, bahagia, dan puas dengan apa yang mereka dapatkan dari produksi jasa bank (Cahyadi, 2018:1).

Fasilitas menjadi tolak ukur dari segala pelayanan yang diberikan dan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memudahkan pelanggan melakukan aktivitas dan nyaman menggunakan fasilitas yang ada dengan tingkat fasilitas yang ada (Ninik Sriyani, 2017:33). Disadari atau tidak, nasabah saat ini sangat mementingkan aksesibilitas fasilitas bank yang ada, antara

lain keamanan, ruang tunggu, parkir, dan area lainnya. Fasilitas penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang mutlak dibutuhkan nasabah untuk memudahkan transaksi seperti transfer antar rekening, tarik tunai melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri), ruang tunggu yang lengkap, dan fasilitas penunjang transaksi (Nurastuti, 2011:110).

Fasilitas adalah sarana dan prasarana penting yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mempermudah memenuhi kebutuhan, dan membuat mereka merasa nyaman. Pelanggan akan puas jika fasilitas yang ditawarkan memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Fandy Tjiptono (2005), pelanggan akan lebih cenderung melakukan bisnis dengan bisnis yang menawarkan suasana yang ramah dan desain fasilitas yang menarik.

Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi bank karena kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang diinginkan (Rachmad Hidayat, 2009:59). Mengenai kualitas layanan, Philip Kotler mengatakan bahwa pelanggan akan puas jika layanan memenuhi harapan mereka, sedangkan pelanggan akan kecewa jika layanan tidak memenuhi harapan tersebut (Philip Kotler, 2002:46). menurut Sugiyarto (2005) Kualitas pelayanan yang baik, akan menghasilkan peningkatan kepuasan nasabah dan mencegah pelanggan beralih ke bisnis lain. Bank-bank syariah wajib memberi pelayanan yang lebih berkualitas dibandingkan pesaingnya untuk menciptakan kepuasan nasabah. Terlebih jika di daerah bank tersebut beroperasi kental dengan nuansa masyarakat yang religius seperti di Kalimantan Selatan (Restu Khaliq,2019:179). Menurut Rambat

Lupiyadi (2013) terdapat dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

Salah satu bank syariah yang menggunakan prinsip syariah dalam operasionalnya adalah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin. Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin beralamat di Jl. Raya Kodeco, Gn. Antasari, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan, Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah bernama ibu Herawati, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan seperti antrian di *Customer Service* yang lama setiap kali ingin menggunakan layanan di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan bapak Sukardi yang juga mengeluhkan lamanya antrian di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin terutama pada bagian *Customer Service*. Selain itu bapak Sukardi juga mengeluhkan ketersediaan ATM BSI masih sedikit dan sulit ditemukan karena ATM BSI hanya ada 2 ATM yaitu

1. Jl. Transmigrasi, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan, Indonesia.
2. Jl. Raya Kodeco, Gn. Antasari, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan, Indonesia.

Dari kedua kasus diatas dapat disimpulkan bahwa, nasabah mengeluh mengenai antrian yang terlalu lama di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin. Hal ini menunjukkan tidak puasnya nasabah dikarenakan kualitas pelayanan yang kurang. Selain itu, terdapat keluhan terhadap fasilitas ATM yang

kurang memadai. Hal ini menjelaskan adanya ketidakpuasan nasabah terhadap fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin. akan tetapi nasabah tetap menggunakan jasa dari Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin. peneliti mengambil faktor kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel bebas karena latar belakang masalah yang ditemukan dari hasil observasi dan wawancara terdapat keluhan nasabah mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas.

Dari hasil wawancara dan penjabaran masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin secara parsial.
2. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin secara simultan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat atau kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Akademisi, Diharapkan dapat memberi wawasan di bidang ekonomi khususnya dalam bidang perbankan syariah.
 - b. Bagi penulis, Sebagai media bagi penulis untuk dapat meningkatkan kemampuan berfikir dan memperdalam pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.
2. Manfaat Praktisi
 - a. Dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan evaluasi dalam meningkatkan peran lembaga keuangan yang ada dan dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi ketika nasabah memilih produk bank syariah. Sehingga nasabah memiliki gambaran tentang bagaimana kondisi bank syariah yang akan menjadi penitipan dana mereka.

E. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pada hakekatnya, jasa tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan (Kotler,2011:147). Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini adalah Setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin kepada nasabah.

2. Fasilitas

Menurut Kotler (2013), Fasilitas merupakan Segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia layanan untuk digunakan dan dinikmati pelanggan guna memaksimalkan kepuasan pelanggan. Fasilitas dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin untuk digunakan serta dinikmati oleh nasabah yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal.

3. Kepuasan Nasabah

Mutmainah (2017) menyatakan bahwasanya kepuasan konsumen merupakan hasil dari evaluasi konsumen. Setelah melakukan transaksi, konsumen mengevaluasi apakah barang atau jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi

harapan mereka. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah hasil dari evaluasi nasabah setelah menggunakan jasa yang disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang sangat signifikan dengan penelitian ini antara lain:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul	Persamaan	Perbedaan	Keterangan
1	Atiek Mar'atus Sholichah, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi,	Metode penelitian kuantitatif, dan variabel penelitian	Lokasi Penelitian Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi, serta waktu penelitian yang berbeda	Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi.
2	Wulan Sri Devi, 2020, Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Bank Aceh Syariah Kcp Ulee Kareng	Metode penelitian, dan variabel penelitian	Selain lokasi dan waktu yang berbeda, Dalam variabel terikat penelitian Wulan hanya mengetahui kepuasan nasabah bertransaksi, sedangkan penelitian ini mengetahui kepuasan nasabah secara	Hasil penelitian menunjukkan, Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh

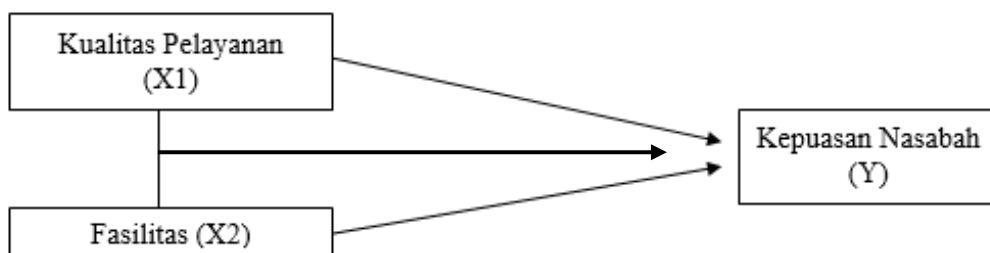
			umum	signifikan terhadap kepuasan nasabah.
--	--	--	------	---------------------------------------

Sumber: Rangkuman Pribadi, 2023

G. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran dijelaskan melalui gambar dibawah ini:

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Pribadi, 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini ingin mengetahui pengaruh variabel bebas Kualitas pelayanan(X1) dan Fasilitas(X2) terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah(Y) secara parsial maupun simultan.

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir di atas dapat dibuat hipotesis Penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis Terkait Dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

2. Hipotesis Terkait Dengan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin

H_0 : Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

H_1 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

3. Hipotesis Terkait Dengan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas (secara simultan) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin

H_0 : Kualitas pelayanan dan fasilitas (secara simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

H_1 : Kualitas pelayanan dan fasilitas (secara simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan adalah rangkaian pembahasan yang mencakup isi penelitian dalam bab demi bab yang saling berhubungan antara bab I dan seterusnya. Sistematika penulisan antara lain:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, dan penelitian terdahulu, Kerangka berpikir, Hipotesis Penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II yaitu landasan teori yang berisi tentang teori tentang Kualitas Pelayanan, Fasilitas, kepuasan nasabah, dan Bank Syariah.

Bab III yaitu metode penelitian, disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, operasional variabel penelitian dan metode analisis.

Bab IV yaitu penyajian data dan analisis, disajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

Bab V yaitu penutup, bab terakhir yang mengungkapkan kesimpulan dan saran.